Office of the Commissioner of Official Languages

1988-89 Estimates

Part III

Expenditure Plan

88-02515/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1988

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1989-III-32 Canada: $3.00
ISBN 0-660-53954-3 Other Countries: $3.60

Price subject to change without notice

1988-89 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of Official Languages

Preface

This Expenditure Plan is designed as a reference document, and contains several levels of detail to respond to the varied needs of its users.

The Plan is divided into two sections. Section I presents an overview and a description of the Program, background information, the planning objectives and perspectives, and performance information justifying the resources requested. Section II provides additional information on costs and resources as well as special analyses to help the reader understand the Program more fully.

Section I is preceded by details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with other Estimates documents and to help in assessing the Program's financial performance over the past year.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may desire. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. Moreover, references are made throughout the Plan to enable the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Spending Authority

A. Authorities for 1988-89 4
B. Use of 1986-87 Authorities 5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89
   1. Highlights 6
   2. Summary of Financial Requirements 7
B. Recent Performance
   1. Highlights 7
   2. Review of Financial Performance 10
C. Background
   1. Introduction 10
   2. Mandate 11
   3. Program Objective 11
   4. Program Description 11
   5. Program Organization for Delivery 13
. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 14
   2. Initiatives 15
   3. Update on Previously Reported Initiatives 17
E. Program Effectiveness 17
F. Performance Information and Resource Justification 18

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 27
   2. Personnel Requirements 28
   3. Net Cost of Program 29
B. Other Information 30

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates	1987-88 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
15	Program Expenditures	**10,191**	9,697
(S)	Contributions to employee benefit plans	**1,097**	912
	Total Agency	**11,288**	10,609

Vote - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1988-89 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
15	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	**10,191,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates			1987-88 Main Estimates
	Budgetary		**Total**	
	Operating	Capital		
Commissioner of Official Languages	11,164	124	**11,288**	10,609

B. Use of 1986-87 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	**Actual Use**
	Commissioner of Official Languages			
15	Program Expenditures	9,189,000	9,357,900	**9,211,897**
(S)	Contributions to employee benefit plans	795,000	881,000	**881,000**
	Total Program - Budgetary	9,984,000	10,238,900	**10,092,897**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89

1. Highlights

A bill to amend the Official Languages Act was introduced in June 1987. The bill now before Parliament extends the scope of the Act substantially and aims at reinforcing the Commissioner's powers to monitor its application. Specifically, it empowers the Commissioner to review all aspects of the extended law, including regulations that will be made under it, and give furtherance to recommendations either through reports to Parliament and government or, in certain cases, through recourse to the Federal Court. The Office anticipates that this will impact both on its interactions with the public, with the federal public service and on the internal organization of its work.

The following are highlights of the activities planned for the upcoming year:

- the passing of a new Official Languages Act and related regulations will require a detailed analysis of the implications as well as a guide for interpreting the new legislation and all necessary steps to adapt to the new demands of the public, Parliament, and the Government (see page 15);

- the creation of a capacity to make judicious use of provisions in the new Official Languages Act which give grievors and the Office the opportunity to use the Federal Court to settle certain complaints (see page 15);

- the analyses of data for the purpose of extracting as accurate a portrait as possible on the use of French and English in various social contexts. (This will be an outcome of having participated in the financing of the General Social Survey of Statistics Canada (1987) which will supply new data concerning the knowledge and use of the official languages, and concerning in particular the language of service in eleven federal organizations) (see pages 18 to 20);

- the development and the updating of communications materials designed to inform Canadians about the new Act and give Canadians a better understanding of language reform together with a continued emphasis on communicating with key audiences about official languages issues through increased media activity, and through the new series, Language and Society (see pages 24 to 26);

- support of the Legislative Committee and of the Standing Joint Committee on Official Languages;
- the continued investigation of approximately 3,000 complaints and the completion of 24 audits and studies, and approximately 24 systematic follow-ups (see pages 20 to 23); and
- the continued monitoring of official languages activities of some 150 federal institutions (see pages 20 to 23).

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	**Estimates 1988-89**	Forecast 1987-88	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	**11,288**	10,644	644
Person-years	**160**	152	8

Explanation of Change: The increase to the 1988-89 budget versus the 1987-88 forecast is the result of a workload adjustment to the Commissioner's budget by Treasury Board.

B. Recent Performance

1. Highlights

OCOL monitored the language performance of some 150 federal institutions (departments, agencies and Crown corporations) in calendar year 1986 and published the results in its 1986 Annual Report. (note: The Annual Report covers activities for calendar year and not fiscal year.)

All 3,005 complaints received in calendar year 1986 (statistics on the number of complaints and audits are based on the calendar year to coincide with the presentation of our Annual Report) were investigated, of which 2,820 were settled during the year. As well, 405 other outstanding complaints were settled, for a total of 3,225 complaints (see pages 20 to 23).

At the end of 1986 and early in 1987, the Commissioner took the unusual step of submitting three special reports to the Governor in Council pursuant to Section 33(1) of the Act with a view to finding appropriate remedies and to shedding light on the existing situation for the purpose of the review of the Official Languages Act. These

reports dealt with inadequate French-language passenger services provided by Via Rail and Canadian National, failure by the Department of National Defence to give equal status to French as a language of work, and inadequate Anglophone participation in the federal public service in Quebec. The responses received from the Minister of Transport and the President of the Treasury Board were considered to be a step forward. However, the proposals of the Associate Minister of National Defence were considered to fall short of ensuring an effective solution to the shortcomings pointed out, and this report was accordingly resubmitted to the Governor in Council in July 1987. OCOL will be following up in each case.

OCOL devoted a considerable amount of time, working closely with the Department of Justice, the Treasury Board Secretariat, the Secretary of State and the Standing Joint Committee on Official Languages to review the Official Languages Act which was introduced to the House in June 1987.

Throughout 1986-87 OCOL participated on four advisory committees set up at the request of the Minister of Energy, Mines and Resources to examine equitable participation in agencies under his jurisdiction. Three of the committees have submitted their reports (Department of Energy, Mines and Resources, National Energy Board, and Atomic Energy Control Board) but work was on-going at Petro-Canada.

In a major address given on May 21, 1987 to the Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, the Commissioner proposed a series of measures to promote greater use of French in science in the federal sphere. OCOL has developed an implementation strategy that includes closer cooperation with Francophone universities and the creation of a federal committee to evaluate and review progress in this area.

A study program to evaluate the impact of federal official languages programs in various regions of Canada was initiated. This program is to be carried out over a five-year period. Two studies were initiated during the 1986-87 fiscal year. The first, an action report, evaluates the actual offer of federal service in both official languages in Prince Edward Island and suggests an approach specific to the needs of the population. The second, in progress, deals with the language of work within federal institutions in New Brunswick.

In 1986-87 OCOL commissioned a short study on the potential impact of the privatization of certain Crown corporations on service to Canadians in both official languages. The purpose of the study was to explore forms of continuing guarantees of language rights in newly privatized corporations.

OCOL commissioned the drafting of a history of the Office of the Commissioner of Official Languages which traces the evolution of its structure, jurisprudence and information programs. This document will serve as a decision-making tool for the future.

The Office undertook a study to define standards of visibility and service in both official languages for national and international events. These standards will be applied by OCOL to determine, for example, if Canadians speaking either official languages would feel at home at the Calgary Olympics.

OCOL made public a study on the private sector which was the result of a research project initiated in 1986. The report presents a number of active recommendations to government with a view to fostering self-sustaining and systematic bilingualism in the private sector and spurring some creative thinking about the government's relationship with a broad spectrum of private and voluntary institutions in the promotion of bilingual service.

The magazine, Language and Society, took a new approach in 1987/88 focusing more strongly on current language issues, and reporting and analysing them in news-magazine style.

Agenda, a calendar-diary for 12-14 year-olds, providing information on official languages, was produced and distributed.

The revision of our communications programs for public servants and official language minorities was initiated in the light of the Official Languages Act, and new basic information developed to describe it.

The Commissioner visited all Canadian provinces to keep in touch and offer suggestions to provincial authorities and to further all the goals of the Official Languages Act.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-1987		
	Actual	Main Estimates	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	10,093	10,239	(146)

Explanation of change: The 1986-87 expenditures were $146,000 or 1.4% lower than the Main Estimates. This was due to the announcement in February 86 by Treasury Board of an austerity program in the federal government.

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

The work of the Office of the Commissioner of Official Languages relates closely to part of the work of four central agencies:

- the Privy Council office oversees reports of the Commissioner under the Official Languages Act;
- the Treasury Board Secretariat develops government policies with respect to official languages and controls their implementation;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions, and
- the Department of the Secretary of State promotes minority language education and second language education, supports the efforts of official language minorities and provides translation and interpretation services to the federal government.

2. Mandate

Section 25 of the Official Languages Act of 1969 describes the Commissioner's mandate as follows:

> It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada and, for that purpose, to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to him and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

3. Program Objective

The objective of the Office of the Commissioner of Official Languages is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

4. Program Description

The Commissioner has basically a threefold role:

- he is the protector of the language rights of individuals and groups who believe that their rights have not been respected by a federal agency;

- as a linguistic auditor, he determines the progress federal agencies are making in the areas of language reform, and makes recommendations with a view to ensuring that all federal agencies are applying the Act properly; and

- he is a spokesperson on language reform issues in the broad sense intended by the legislators - making Canadians aware of their linguistic rights, encouraging the responsible officials and Canadians in general, to adopt more open attitudes toward the other official language and those who speak it.

He is assisted by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations including six regional offices, Communications, and Resource Management.

Policy: The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development of OCOL policy, and prepares draft policies on issues that affect more than one sector of OCOL's activities. The Branch provides the Commissioner and his colleagues with advice and guidance, and with information about the linguistic aspects of court decisions and current political and social matters.

Complaints and Audits: In his role as ombudsman, the Commissioner receives a varying number of complaints each year from individuals and groups who feel that their language rights have not been respected by federal government institutions. An investigation must be conducted in each case, and, if necessary, recommendations concerning appropriate corrective action are made to the institutions at fault. The implementation of these recommendations is monitored.

In his role as auditor, the Commissioner conducts language audits of all federal institutions in order to ensure that the letter and spirit of the Official Languages Act are being respected.

The Branch monitors, in a general way, the linguistic activities of about 150 federal institutions and prepares the chapters of the Annual Report on complaints, language of service, participation and language of work within federal institutions.

Regional Operations: The Regional Operations Branch is responsible for the liaison and co-ordination of OCOL activities in the field, operating in conjunction with minority groups, the general public, federal public servants and representatives of the private sector, and from time to time the provincial governments. The Branch maintains close relations with the national and provincial organizations representing official language groups and acts as an intermediary with other federal officials. It takes part in audits and studies, investigates and follows up locally on all the complaints pertaining to the regional administration. In addition to the headquarters team in Ottawa, the Branch has five regional offices serving the Atlantic provinces, Quebec, Ontario, Manitoba and Saskatchewan, and Alberta, British Colombia and the North. The network of regional offices has been enhanced by the opening of a sixth office in Toronto, and by the appointment of part-time liaison officers working from their homes in Vancouver, Northern Saskatchewan, Nova Scotia, Quebec City, Prince Edward Island, and Newfoundland.

Communications: The role of the Communications Branch is central in assisting the Commissioner to inform Canadians about the Official Languages Act, about their rights under the Act, about the Commissioner's role, and, more generally about official languages in Canada. It also provides communications advice and support to the Commissioner, the Deputy Commissioner, and other branches of the Office.

The Communications Branch co-ordinates the production of the Annual Report, publishes the magazine, Language and Society, plans and undertakes media relations activity, and develops and distributes a variety of print and audio-visual material on official languages. As part of these activities, it responds to requests for information, undertakes research and evaluation, maintains computerized mailing lists and distribution records, participates in exhibits, and operates a reference library.

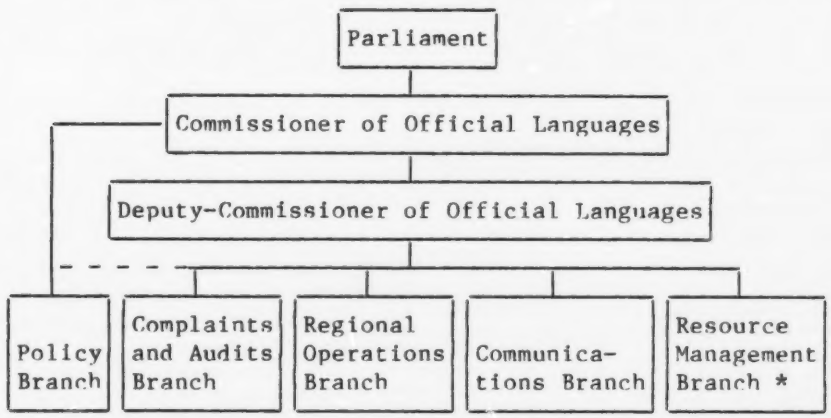
Resource Management: This function includes the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner, and the Resource Management Branch, which is responsible for human resources management, employee training and development, and the financial, administrative and records management services.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Office of the Commissioner of Official Languages has only one activity - the Program itself. The Program is administered by the five branches, which are shown in Figure 3 along with the resources to be allocated to them.

Organization: The Office of the Commissioner of Official Languages has five branches, as indicated in Figure 3. In addition to the Ottawa Headquarters, there are six regional offices: Moncton, Montreal, Sudbury, Toronto, Winnipeg and Edmonton.

Figure 3: Resources for 1988-89 by Principal Function and Responsible Unit



	Policy Branch	Complaints and Audits Branch	Regional Operations Branch	Communica-tions Branch	Resource Management Branch *	TOTAL
($000)	1,059	3,101	2,165	2,762	2,201	11,288
PY's	13	53	32	22	40	160

* Includes expenses for the Commissioner's and Deputy-Commissioner's offices.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The planning process in the Commissioner's Office takes into account both the statutory responsibilities and the general development of all official languages programs in Canada.

Under the Official Languages Act of 1969, the Commissioner's Office is required to examine and act on all valid complaints against federal institutions. A seven-year cycle of linguistic audits of all federal institutions is also part of a thorough review process, with an emphasis on those institutions encountering significant problems. These audits contain recommendations which are the subject of

follow-up to ensure implementation. In addition, complaint investigation frequently requires follow-up. Obviously, the Commissioner has no control over the number of complaints his office will investigate nor over the importance and/or scope these investigations warrant. The performance of federal institutions and the input from the general public has a significant impact on the work of his office.

A bill to amend the Official Languages Act was introduced in 1987. Promulgation of a revised Official Languages Act will make it possible for the Commissioner, for the first time, to seek a court order in cases where a federal institution has failed to carry out its duties concerning language of service or language of work. At the same time, a complainant who is not satisfied with results obtained by the Commissioner would be able to apply directly to the Federal Court for a remedy if the Commissioner's Office has failed in its attempts to get one. As a result, new procedural requirements and deadlines laid down by the Act will need to be met by Complaints and Audits Branch. Furthermore, it is anticipated that publicity surrounding the revised Act, and expectations created by the court remedy, could result in an increase in complaints.

The Standing Joint Committee on Official Languages provides a means of making Parliament and the general public aware of important language issues and of putting forward proposals to the Government. For the Commissioner, it is a forum for information gathering, public and private deliberation and discussion, and an influential intermediary between OCOL and Parliament.

Although we have attempted to analyse the impact Bill C-72 would have on OCOL if it were to become law, it was not been possible at this stage to specify or quantify the effect this would have on our various levels of activity. It is clear, however, that the new legal avenues which will be available will profoundly affect our work in the area of complaints as well as in the legal domain. A complete evaluation of the impact of the new Act on the resources of this Office cannot be done until final approval of the Act by Parliament.

2. Initiatives

After some changes in senior management and redistribution of staff to reflect its priorities over the past year, OCOL will continue in 1988-89 to implement its revised action plans for each sector. The following specific initiatives will also be taken:

- following analysis of the design-phase of two minority official language community studies (Welland and Sherbrooke), OCOL has commissioned a more detailed examination of the degrees of availability and use of the institutional supports and their bearing on sociolinguistic choices in the two communities in question;

- OCOL will undertake a study of bilingualism in the National Capital Region, including an analysis of the linguistic attitudes of people on both sides of the Ottawa River;

- OCOL will monitor closely 22 federal institutions which, during their appearances before the Standing Joint Committee on Official Languages, revealed serious deficiencies in their official languages programs;

- after having completed Phase I of the study on language of work in New Brunswick, in 1988 OCOL will conduct Phase II in the National Capital Region in order to analyse in some 20 institutions the systematic barriers and attitudinal problems relating to the low usage of French as a language of work;

- OCOL will assess the effectiveness of its regional liaison officer program in promoting the Official Languages Act in areas of Canada not adequately served by its regional officers by analysing the mandate given versus results in terms of impact on minorities;

- a range of revised or new material under development to inform Canadians about the new Official Languages Act will be developed and distributed in 1988/89, particularly to public servants and members of the official language minorities;

- Language and Society will continue to play a key role in communicating with official language minorities, civil servants, educators, the private sector and opinion leaders. Innovations in style and content introduced in 1987/88 will continue, and circulation will be expanded;

- a new product will be developed for 8-11 year olds to replace "Oh! Canada 2";

- OCOL will review its complaints-handling process in light of the requirements and deadlines of the revised Official Languages Act, and especially as regards applications to the Federal Court for a remedy, eg. ensure legal consistency of complaints handling with the new Bill, streamline complaints handling, prepare cases for court appearances, develop a manual for complaints handling, etc.; and

- OCOL will adapt itself to any new legislative or legal requirements.

3. Update on Previously Reported Initiatives

OCOL wishes to summarize initiatives which were included in the previous documents:

- in 1987/88 the magazine Language and Society became one of the major means by which the Commissioner communicates with opinion leaders on official language matters. The magazine adopted a news magazine style with a strong focus on contemporary official language issues;

- Agenda, a personal calendar-diary with information on official languages, was produced for 12-14 year olds. 150,000 copies were distributed through youth groups and associations across Canada;

- the video, "Fiction in Action", produced in 1986, was distributed through television stations and was estimated to have been viewed by over 1,600,000 persons. It was also part of the "Share the Vision" kit that was booked by some 409 high schools, post secondary institutions and community groups across the country and was estimated to have been seen by 12,000 persons. (Figures taken from report of August 31, 1987);

- all items foreseen in Part III for 1987/88 were carried out with the exception of a colloquium on Official Languages in the private sector which is planned for the spring of 1988;

- research evaluations of a series of major publications including the Annual Report, Language and Society and the Agenda were undertaken; and

- initiated in 1976, the office's regional presence was increased significantly in 1987-88. A new regional office with a staff of three was opened in Toronto. Also, our program of hiring liaison officers to work on a part-time basis from their homes in communities where there is no regional office was started in British Colombia, Saskatchewan, Quebec City, Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland.

E. Program Effectiveness

As required by the Official Languages Act, the Commissioner submits an Annual Report to Parliament detailing the actions and measures taken to ensure recognition of the status of each of the official languages in the administration of the affairs of the institutions of Parliament and of the Government of Canada, and makes recommendations for improvements within federal institutions. The Program pursues this

by investigating complaints, auditing federal institutions, and encouraging all concerned (Ottawa, the provinces, the general public and specific groups). The data on complaints and audits will be found on pages 20 to 23. We have reason to believe on the basis of careful analysis that OCOL is efficacious; its influence on Parliament, government and segments of society is widely recognized. With respect to achieving the equality of both official languages in federal institutions, while progress is being made, much remains to be done.

General: As of September 1987, there were signs of renewal in some institutions.

Service to the Public: On the whole, there is no indication that service to the public in both languages, on an equal basis, has substantially improved. In fact, there has been a significant increase in the number of complaints relating to service. The Annual Report lists departments and agencies that urgently need to take steps to provide reliable, satisfactory service. The number of complaints about weaknesses in the federal service increased 73% between 1985 and 1986. This increase in complaints does not necessarily imply a deterioration of services, but may indicate a higher demand for service in the minority official language.

Equitable Participation: There are significant imbalances in a number of employment categories in many federal institutions, and in certain regions of the country. The Management and Scientific and Technical categories have too few Francophones, (Francophones make up 22.4% of this category) and Anglophones are seriously underrepresented in the federal public service in Quebec where in 1986 only 1.6% of appointments from outside the public service to the administrative categories went to Anglophones.

Language of Work: Although over the years we have seen a steady increase in the number of bilingual positions as well as a general upgrading of language requirements, in general, much more encouragement will be required if French is to be a viable language of work in bilingual regions in many departments and agencies. Inability to supervise in French is a major factor.

The 1986 Annual Report contains more detailed information.

F. Performance Information and Resource Justification

Policy Branch: Branch strength is now 13 person-years. This includes an advisor (special projects) who works in close cooperation with the Branch and is tasked by the Commissioner. The Branch accounts for 9% of Program expenditures.

The Branch analyses proposed amendments to the Official Languages Act and government reports and studies related to official languages. Branch analysts also study documents dealing with sectoral language issues (education, social services, broadcasting, private sector). The Branch answers correspondence concerning the above issues, writes speeches for the Commissioner and Deputy Commissioner and prepares the sections of the Annual Report that deal with the overall policy of the federal government and specialized sectors. The Branch is responsible for liaison with the Standing Joint Committee on Official Languages, and initiates and manages research in areas within its jurisdiction (demographic and linguistic studies, language planning, etc.). The Branch also organizes colloquia when the Commissioner decides a subject warrants such action.

In addition to its monitoring and consultation activities, the Branch will undertake the following activities during 1988-89:

- preparing strategic overviews on various aspects of the language question including implementation of the new Official Languages Act, in order to advise the Commissioner and OCOL on the steps necessary to ensure full compliance;

- constant monitoring of all main sources of information on language issues, including government reports, demographic and linguistic studies, opinion surveys, draft legislation or amendments, court decisions, developments in minority language broadcasting, minority, second-language and heritage language education, and Canadian studies research;

- conducting studies of minority official-language communities and private sector needs and expectations and proposing to Parliament mechanisms for enhancing the vitality and supporting the development of English and French linguistic minority communities and fostering full recognition and use of English and French in Canadian society;

- pursuing two case studies on minority communities - one on an English-speaking community in Quebec, the other on a French-speaking community elsewhere in Canada. The general aim of each study is to gather data that will make it possible to obtain a sociolinguistic picture and to assess the community's language relations with the institutions which surround it;

- contributing to the analysis of regulations and to initiatives concerning language of service, language of work and full participation in the federal administration, and making proposals regarding the readjustment of federal efforts;

- examining and evaluating the status of French as a language of science in the Federal government;

- examining and analysing the complementary objectives of multiculturalism and bilingualism in the light of proposed new legislation;

- conducting the special studies required to provide the Standing Joint Committee on Official Languages with the information it requires on the Act, the federal government's accomplishments, and other program considerations;

- analysing the linguistic development and the status of Canada's official languages;

- preparing speeches, addresses and other texts for the Commissioner and Deputy Commissioner; and

- writing the sections of the Annual Report dealing with national and sectoral language issues.

Complaints and Audits Branch: The objective of this function is to ensure compliance with the spirit and the letter of the Official Languages Act, through the investigation of all complaints related to language rights and through audits and follow-ups in federal institutions.

All complaints must be thoroughly investigated and recommendations made to federal institutions by the Commissioner must be monitored. As well, the draft revised Official Languages Act provides that an application may be made to the Federal Court, on the basis of a complaint, for an appropriate remedy where a federal institution has failed to carry out its duties relating to service to the public and the language of work of public servants. The Commissioner is an active member of the Canadian Conference of provincial and federal ombudsmen.

The audit function is another major function of the Complaints and Audits Branch. It determines the extent to which federal institutions are fulfulling their obligations with respect to the Official Languages Act.

A systematic follow-up determines whether the recommendations of a previous language audit are being implemented. It generally occurs a year and a half to two years after the audit and tries to measure the impact of the corrective action taken. The follow-up examines shortcomings that have already been identified as well as problems discovered subsequently, and generally requires fewer human resources than the audit itself.

A Special Report to the Governor in Council may be submitted in cases of major continuing infractions to the Official Languages Act where the institution in question has not taken remedial action within a reasonable period of time.

The Branch has 53 person-years and accounts for 27% of total program expenditures and one-third of the human resources.

Since the impact of this work on language reform is difficult to measure objectively, the following two administrative indicators are used:

- the first indicator is the number of persons assigned to investigating complaints, in relation to the number of complaints resolved. The second is the number of audits or studies and follow-ups, which depends on the scope of the activities concerned; and

- the number of audits, studies and follow-ups conducted in a year depends on these two indicators and on the availability of staff (see Figures 4 and 5).

Figure 4: Numbers of Complaints Received and Resolved, and Person-Years Allocated to The Activity

	Communi-cations received	Requests for Information	Outside Juris-diction	Complaints Investigated and Resolved	Complaints still under Investigation	PY's
1988 forecast	3 830	300	480	2 850	200	20
1987 forecast	3 480	260	430	2 570	220	17
1986 actual	3 847 *	307	350	3 005	185	15
1985 actual	1 210	130	55	658	367	20
1984 actual	1 556	135	137	842	442	20

* The increase in complaints is due in part to the exceptionally large number of complaints received involving CSIS (1,784) . Prior to 1986, such complaints were counted as one which explains the major difference between 1985 and 1986.

Figure 5: Numbers of Audits, Studies and Follow-ups Carried Out and Person-Years Allocated to the Activity

	Audits etc.	PY's
1988	36	33
1987	39	36
1986	40	35
1985	34	37
1984	33	37

Upon the promulgation of the revised Official Languages Act, additional resources will have to be devoted to complaints.

Action is being taken to improve the Complaints and Audits program in light of a detailed evaluation completed in July, 1987.

In 1987, a pamphlet entitled "Helping Us Help You", was distributed to complainants explaining the complaints-handling process. Other information materials for our complainants are planned for 1988-89.

Regional Operations Branch: In 1985-86, the Commissioner created a new branch, the Regional Operations Branch (ROB) comprised of Headquarters employees and the regional offices. It is the central point of contact in Ottawa between Headquarters and the regional offices, (Moncton, Montreal, Sudbury, Toronto, Winnipeg, and Edmonton) and is the co-ordinating mechanism for OCOL's regional activities. This Branch has in all 32 positions and accounts for 19% of OCOL's total Program expenditures.

The objectives of the 1988-89 work plan are as follows:

- to analyse and inform Headquarters about the real impact of the new Official Languages Act;
- to promote language reform by setting up regional meetings with federal managers and by maintaining ongoing relations with representatives of minority and majority associations, and with decision-makers at the provincial and municipal levels and in the private sector;
- to increase the visibility of OCOL and provide target publics with more concrete information by taking part in approximately 200 annual meetings, conferences, colloquiums, and exhibitions;
- to increase the efficiency of the ombudsman function by dealing in the regions with complaints that relate to decentralized federal institutions;
- to take part in language audits and perfom approximately 100 follow-ups;
- to hold approximately 600 information sessions with various associations, service clubs, media representatives and students in order to encourage minority groups, public servants and the general public to support and participate actively in language reform;

- to respond to approximately 2,500 requests for information and documentation; and

- to implement the regional component of OCOL's sectoral communication strategy.

Communications Branch: The objective of the Communications Branch is to encourage recognition of Canada's two official languages by providing information on the provisions and intent of the Official Languages Act, and on the role of the Commissioner in overseeing its application. Long term, communications activity is aimed at helping the Canadian public to become better informed about official languages, and more receptive to the other official language and those who speak it. Branch strength is 22 person years, and accounts for 24% of total Program expenditure.

The Branch's communications activity is of two main types. First, a variety of methods and instruments are used to communicate with Canadians about important official languages issues. The Commissioner's Annual Report to Parliament and a summary published under the title Annual Report in Brief are published and distributed by the Branch. They serve to review official language developments each year for a wide audience. An evaluation of the Report undertaken in 1987/88 by outside specialists shows it to be both read and appreciated by those who receive it. Media relations activity focuses public attention on it.

One of the main functions of Communications is to assist the Commissioner in media relations. The distribution of the Annual Report, the press conference given by the Commissioner after tabling it, and related media interviews with the Commissioner resulted in 404 news items in April 1987. In the first four months of fiscal 1987/88, the Commissioner held 16 formal or informal meetings with the press. These conferences were associated with important events such as the submission of three Special Reports to the Governor in Council and the hearings of the Standing Joint Committee on Official Languages. In addition, during this period, the Commissioner was interviewed or answered questions from individual members of the press either in Ottawa or in the regions on 68 occasions, and members of his staff undertook similar contacts on 37 occasions. Such activity is effective in focusing the attention of both decision makers and the general public on official language issues. An increase in media relations activity is probable in 1988/89.

The magazine, Language and Society, now in its 9th year of publication, adopted a new approach beginning with issue #20 published in August 1987. This and following issues have focused strongly on contemporary official language matters, thus highlighting and emphasizing the principal themes of the Annual Report in a context of

free expression of views. An accompanying change in style has produced a livelier publication, more like a news magazine. Language and Society has become one of the Commissioner's principal vehicles for reaching opinion leaders, informing them about official languages, and promoting dialogue. The new emphases will continue in issues to be published in 1988/89. The circulation of Language and Society increased in 1987/88, and further growth is expected in 1988/89. A research evaluation designed to monitor reader response to the new series, Language and Society, was begun in 1987, and will provide the ongoing feedback important in enhancing the publication's effectiveness.

The second type of communications activity involves products directed at target publics including youth, public servants, the official language minorities, complainants, the private sector, and the general public. These initiatives seek to communicate key messages derived from the Official Languages Act and from Canada's overall commitment to linguistic duality. The Youth Program in 1987/88 saw the production of Agenda, a personal calendar diary for 12 to 14 year olds. Agenda, distributed in fall 1987, contains information on official languages. Its effectiveness is being monitored through a research evaluation taking place over the first six months of distribution. Depending on the results of this research, Agenda may be produced again for fall 1988. Target audience research was undertaken on several demographic and age groups including children under eight years to 17 year-olds. An environmental assessment of official languages was initiated. Development of materials for 8-11 year olds and pre-8s was also initiated in 1987/88 through requests for proposals. Resulting materials for these two groups will be produced in 1988/89. Finally, representation on the Youth Advisory Committee was expanded in 1987/88 to include additional provinces and territories.

Other programs were substantially affected by the new Official Languages Act tabled in June 1987. A video, "Towards Equality", is near completion, and will be finalized once the new Act is passed. Existing basic information required revision to describe the new legislation including new brochures, posters and public service announcements. A re-planning of programs, particularly those for official language minorities and civil servants, has been undertaken to incorporate the scope of the new legislation. This planning resulted in identification of the need for improved information on the orientations of federal public servants to official languages, and possible research in this area is under review for 1988/89. In the light of responsibilities identified for Treasury Board and the Secretary of State under the legislation, OCOL entered into discussions with these agencies to co-ordinate future communications efforts in the official languages field.

Resource Management Branch: This function provides the financial, administrative and personnel services required to implement the Program, and is responsible for the administration of the offices of the Commissioner and Deputy Commisioner. Aside from the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices, which account for 8 person-years, Branch strength is 32 person-years and its budget accounts for 19% of the overall operations budget.

Resource Management is responsible for finding people to fill vacant positions, and must take care to comply with the Public Service Employment Act and encourage the hiring of individuals from target groups. In all these areas, OCOL meets or exceeds PSC targets. The Branch is also responsible for training staff, providing a work environment conducive to top performance, and ensuring maximum, efficient output from its employees. It administers OCOL's budget, sees that all expenditures are handled in accordance with Treasury Board directives and the recommendations of the Office of the Auditor General, and makes certain that the objectives of OCOL are met within this budget. It also ensures that employees have continuous access to tools and equipment that will help them achieve maximum performance at the most reasonable cost.

An overall indicator of performance in this activity is the percentage of expenditures it represents in relation to the total cost of the Program. The objective is to offer the best possible services at the lowest cost (see Figure 6).

Figure 6: Expenditures of the Resource Management Branch in Relation to Total Program Expenditures

(thousands of dollars)	**1988-89 Estimates**	1987-88 Forecast	1986-87 Actual	1985-86 Actual	1984-85 Actual
Resource Management	**2,197**	2,046	2,191	2,223	2,103
Total Program	**11,288**	10,644	10,092	9,512	9,367
Percentage	**19**	19	22	22	22

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Details of Financial Requirement by Object

Figure 7: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	**Estimates 1988-89**	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Personnel			
Salaries and wages	**7,076**	6,224	5,902
Contributions to employee benefit plans	**1,097**	965	881
Goods and services			
Transportation and communications	**795**	729	749
Information	**535**	491	504
Professional and special services	**1,338**	1,776	1,574
Rental	**88**	83	70
Purchased repair and upkeep	**73**	97	123
Utilities, materials and supplies	**161**	134	154
Acquisition of machinery and equipment	**124**	144	134
Other subsidies & payments	**1**	1	2
Total expenditures	**11,288**	10,644	10,093

2. Personnel Requirements

Personnel expenditures account for 72% of the Program's total expenditures. A profile of the Program's personnel requirements is provided in Figure 8.

Figure 8: Detailed Personnel Requirements

	Planned Person-Years			Current Salary Range	1988-89 Average Salary Provision
	88-89	87-88	86-87		
Management	16	12	14	51,400 - 100,700	70,016
Scientific and Professional	2	2	2	26,282 - 63,165	29,055
Administrative and Foreign Services	88	78	80	14,731 - 61,059	45,606
Administrative Support	54	49	49	14,413 - 38,327	22,338

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupation group at October 1 1987. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted authorities. Figure 9 provides details of other cost items which need to be taken into account to arrive at the estimated total cost of the Program.

Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1988-1989

(thousands of dollars)	Main Estimates 1988 - 89	Add* Other Costs	Estimated Total Program Cost 1988-89	1987-88
	11,288	1,206	12,494	11,709

*Other costs consist of: ($000)

- accommodation received without charge from Public Works Canada 1,026
- cheque issue and other accounting services received without charge from Supply & Services Canada 15
- employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat ($1,032 per PY. X160 PY) 165

B. Regional Offices

Atlantic Regional Office

Heritage Place
95 Foundry Street, Room 303
Moncton, New-Brunswick
E1C 5H7
Telephone: (506) 857-7047

Atlantic Liaison Officers

Newfoundland
Lily Fortin
Telephone: (709) 739-9660

Prince Edward Island
Aubrey Cormier
Telephone: (902) 854-3002

Nova Scotia
Marie-Adèle Deveau
Telephone: (902) 769-0987

Quebec Regional Office

1179 Bleury Street
4th Floor, Room 401
Montreal, Quebec
H3B 3H9
Telephone: (514) 283-4996

Quebec Regional Liaison Officer

Rita Brownen-Matte
Telephone: (418) 656-6582

Ontario Regional Office

102 Bloor Street West, 4th floor
Toronto, Ontario
M5S 1M8
Telephone: (416) 973-1903

Sudbury Office
IBM Building
127 Cedar Street, Room 601
Sudbury, Ontario
P3E 1B1
Telephone: (705) 675-0656

Manitoba and Saskatchewan Regional Office

Centre-Ville Building
2nd Floor, Room 200
131 Provencher Boulevard
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2
Telephone: (204) 983-2111

Manitoba and Saskatchewan Liaison Officer

Thérèse Gaudet
Telephone: (306) 922-1533

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Regional Office

Liberty Building, Room 1100A
10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9

Telephone: (403) 420-3111

British Columbia Liaison Officer

Chantal Rivest
Telephone: (604) 929-1483

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1988-1989

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1989-III-32 au Canada: 3,00 $
ISBN 0-660-53954-3 à l'étranger: 3,60 $

Prix sujet à changement sans préavis

Budget des dépenses 1988-1989

Partie III

Commissariat
aux langues officielles

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins propres.

Le document comprend deux sections. La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandés. La section II fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenser provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics. Cette façon de procéder a pour objet d'assurer une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et de permettre l'évaluation des résultats financiers du Programme au cours de l'année écoulée.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 4
B. Emploi des autorisations en 1986-1987 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989
   1. Points saillants 6
   2. Sommaire des besoins financiers 7
B. Rendement récent
   1. Points saillants 7
   2. Examen des résultats financiers 10
C. Données de base
   1. Introduction 10
   2. Mandat 11
   3. Objectif du Programme 11
   4. Description du Programme 11
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 13
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 14
   2. Initiatives 15
   3. État des initiatives annoncées antérieurement 17
E. Efficacité du Programme 17
F. Données sur le rendement et justification des ressources 19

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 27
   2. Besoins en personnel 28
   3. Coût du Programme 29
B. Autres renseignements 30

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	**Budget principal 1988-1989**	Budget principal 1987-1988
	Commissaire aux langues officielles		
15	Dépenses du Programme	**10 191**	9 697
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1 097**	912
	Total de l'organisme	**11 288**	10 609

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(dollars)	**Budget principal 1988-1989**
	Commissaire aux langues officielles	
15	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du Programme	**10 191 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989			Budget principal 1987-1988
	Budgétaire		**Total**	
	Fonctionnement	Dépenses en capital		
Commissaire aux langues officielles	11 164	124	**11 288**	10 609

B. Emploi des autorisations en 1986-1987 - Volume II des Comptes publics

Crédits	(dollars)	Budget principal	Total disponible	**Emploi réel**
Commissaire aux langues officielles				
15	Dépenses du programme	9 189 000	9 357 900	**9 211 897**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	795 000	881 000	**881 000**
Total du Programme - Budgétaire		9 984 000	10 238 900	**10 092 897**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989

1. Points saillants

Un projet de loi en vue de modifier la Loi sur les langues officielles a été déposé en juin 1987. Le projet de loi déposé devant le Parlement élargit considérablement la portée de la Loi et veut renforcer les pouvoirs du Commissaire pour ce qui est d'en surveiller l'application. Cette loi habilite en particulier le Commissaire à en examiner tous les aspects, notamment les règlements qui seront établis en fonction de cette loi élargie, et à favoriser la mise en oeuvre de recommandations au moyen de rapports au Parlement et au gouvernement ou, dans certains cas, en exerçant un recours auprès de la Cour fédérale. Le Commissariat prévoit que ces nouvelles dispositions auront des répercussions sur ses relations avec le public et la fonction publique fédérale de même que sur l'organisation interne de ses activités.

Voici les principales activités prévues de l'année à venir :

- À la suite de l'adoption de la nouvelle Loi sur les langues officielles et des règlements qui s'y rattachent, il faudra préparer à l'intention du Commissariat une analyse détaillée des répercussions de cette loi et un guide d'interprétation de la nouvelle législation, et prendre toutes les mesures nécessaires pour s'adapter aux nouvelles exigences du public, du Parlement et du Gouvernement (voir page 15);

- créer une capacité permettant d'utiliser judicieusement les dispositions de la Loi sur les langues officielles qui permettent aux personnes lésées et au Commissariat d'exercer un recours auprès de la Cour fédérale pour régler certaines plaintes (voir page 15);

- analyses de données permettant de brosser un tableau aussi fidèle que possible de l'utilisation du français et de l'anglais dans divers contextes sociaux. (Résultat de la participation du Commissariat au financement de l'Enquête sociale générale de Statistique Canada (1987), qui fournira de nouvelles données sur la connaissance et l'utilisation des langues officielles, et plus particulièrement sur la langue de service dans onze institutions fédérales.) (Voir pages 19 et 20);

- voir à l'élaboration et à la mise à jour d'outils de communication destinés à renseigner les Canadiens sur la nouvelle Loi et à mieux leur faire comprendre la réforme linguistique,

tout en continuant à mettre l'accent sur les communications destinées à renseigner les auditoires cibles sur les questions linguistiques en ayant davantage recours aux médias et au moyen de la nouvelle série Langue et Société (voir pages 24 à 26);

- appui au Comité législatif et au Comité mixte permanent des langues officielles;

- poursuite de l'instruction d'environ 3 000 plaintes et exécution de vingt-quatre vérifications et études et de quelque vingt-quatre suivis systématiques (voir pages 20 à 23); et

- poursuite du contrôle des activités en matière de langues officielles d'environ 150 institutions fédérales (voir pages 20 à 23).

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1: Besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1988-1989**	Prévu 1987-1988	Différence
Commissariat aux langues officielles	**11 288**	10 644	644
Années-personnes	**160**	152	8

Explication de la différence : Le budget de 1988-89 est supérieur aux prévisions budgétaires de 1987-1988 en raison de l'augmentation accordée au Commissariat par le Conseil du Trésor à la suite du rajustement de la charge de travail.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Le Commissariat a évalué en 1986 le rendement linguistique de 150 institutions fédérales (ministères, agences et sociétés d'État) au cours de l'année civile 1986 (le Rapport annuel porte sur les activités de l'année civile et non de l'année financière) et en a publié les résultats dans son Rapport annuel de 1986.

Les 3,005 plaintes reçues au cours de l'année civile 1986 furent toutes instruites et 2,820 d'entre elles furent réglées durant l'année. De plus, quatre cent cinq autres plaintes antérieures furent également réglées, ce qui donne un total de 3,225 plaintes (voir pages 20 à 23).

À la fin de 1986 et au début de 1987, le Commissaire a pris une mesure des plus exceptionnelles en présentant trois rapports spéciaux au Gouverneur en conseil, conformément au paragraphe 33(1) de la Loi, afin de trouver les correctifs nécessaires et jeter de la lumière sur la situation actuelle, aux fins de l'examen de la Loi sur les langues officielles. Ces rapports traitaient des services insatisfaisants offerts aux passagers francophones de Via Rail et du Canadien National; du statut inégal du français en tant que langue de travail au ministère de la Défense nationale; et de l'insuffisance de la participation anglophone à la fonction publique fédérale au Québec. Les réponses reçues du ministre des Transports et du Président du Conseil du Trésor ont témoignée d'un net progrès. Cependant, les propositions du ministre adjoint de la Défense nationale ne semblent offrir de solution efficace aux lacunes signalées et le rapport a donc été présenté à nouveau au Gouverneur en conseil, en juillet 1987. Le Commissariat suivra chacun de ces cas.

Le Commissariat a consacré une bonne partie de son temps à l'examen de la Loi sur les langues officielles, qui a été déposée devant la Chambre en juin 1987, en étroite collaboration avec le ministère de la Justice, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Secrétariat d'État et le Comité mixte permanent des langues officielles.

Au cours de 1986-1987, le Commissariat a participé à quatre comités consultatifs mis sur pied à la demande du ministre de l'Énergie, des mines et des ressources, afin d'examiner la question de la participation équitable au sein des organismes relevant de sa compétence. Trois des comités ont présenté leurs rapports (le ministère de l'Énergie, des mines et des ressources, l'Office national de l'énergie et la Commission de contrôle de l'énergie atomique) mais à Petro-Canada, les travaux se poursuivaient toujours.

Dans une importante allocution qu'il a prononcée (le 21 mai 1987) devant l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, fondée sur un examen de la situation, le Commissaire a proposé une série de mesures destinées à promouvoir une plus grande utilisation du français dans les sciences, sur la scène fédérale. Le Commissariat a mis au point une stratégie de mise en oeuvre qui prévoit une collaboration plus étroite entre les universités francophones et la création d'un comité fédéral chargé d'évaluer et d'examiner les progrès accomplis dans ce domaine.

Le Commissariat a mis sur pied un programme d'études destiné à évaluer les répercussions des programmes fédéraux en matière de langues officielles dans diverses régions du Canada. Ce programme s'étendra sur une période de cinq ans. Deux études ont été lancées au cours de l'année financière 1986-1987. La première, un rapport d'action, évalue l'offre réelle de services fédéraux dans les deux langues officielles à l'Île-du-Prince-Édouard et propose des solutions en fonction des besoins

de la population. La deuxième, qui est en cours, traite de la situation de la langue de travail dans les institutions fédérales du Nouveau-Brunswick.

En 1986-1987, le Commissariat a commandé une brève étude sur les répercussions possibles de la privatisation de certaines sociétés d'État sur le service aux Canadiens dans les deux langues officielles. L'objet de cette étude était d'envisager les formes de garanties permanentes des droits linguistiques dans les sociétés venant d'être privatisées.

Le Commissariat a commandé la rédaction de l'histoire du Commissariat aux langues officielles, qui suit l'évolution de son organisation, de sa jurisprudence et de ses programmes d'information. Ce document servira d'outil pour des prises de décision futures.

Le Commissariat a entrepris une étude afin de définir des normes de "visibilité" et de service dans les deux langues officielles pour les événements nationaux et internationaux. Le Commissariat utilisera ces normes afin de déterminer par exemple si les Canadiens qui parlent l'une ou l'autre langue officielle se sentiraient chez eux aux Olympiques de Calgary.

Le Commissariat a par ailleurs rendu publique une étude sur le secteur privé, qui est l'aboutissement d'un projet de recherche lancé en 1986. Le rapport présente au gouvernement un certain nombre de recommandations d'ordre opérationnel, destinées à favoriser un bilinguisme autonome et systématique dans le secteur privé et à stimuler la réflexion sur les rapports que le gouvernment peut entretenir avec une vaste gamme d'institutions privées et bénévoles dans le cadre de la promotion des services bilingues.

La revue, Langue et Société, a pris une nouvelle orientation en 1987-1988. Elle met davantage l'accent sur les questions linguistiques de l'heure et adopte un style plus journalistique pour en faire le compte rendu et l'analyse.

L'Agenda, un journal-calendrier pour les jeunes de 12 à 14 ans, bourré de renseignements sur les langues officielles, a été réalisé et distribué. On est par ailleurs en train de procéder à son évaluation.

On a entamé la révision de nos programmes des communications à l'intention des fonctionnaires et des minorités de langue officielle en fonction du projet de Loi sur les langues officielles. On a préparé de la nouvelle documentation qui en fait la description.

Le Commissaire a visité toutes les provinces du Canada afin de rester en contact avec les autorités provinciales et leur offrir des suggestions et promouvoir tous les objectifs de la Loi sur les langues officielles.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2: Résultats financiers en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Commissariat aux langues officielles	10 093	10 239	(146)

Explication de la différence : les dépenses de 1986-1987 étaient de 146 000 $, soit inférieures de 1,4 % à ce qui était prévu au budget des dépenses principals. Cette différence est attribuable à l'annonce par le Conseil du Trésor en février 1986 d'un programme d'austérité au gouvernement fédéral.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Le travail du Commissariat aux langues officielles se rapproche beaucoup d'une partie du travail de quatre organismes centraux :

- le bureau du Conseil privé examine les rapports préparés par le Commissaire en vertu de la Loi sur les langues officielles;
- le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore les politiques gouvernementales en la matière et en assure la mise en oeuvre;
- la Commission de la Fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues; et
- le Secrétariat d'État se charge de promouvoir l'enseignement de la langue minoritaire ainsi que l'enseignement de la langue seconde, d'épauler les efforts des minorités de langue officielle et de fournir des services de traduction et d'interprétation au gouvernement fédéral.

2. Mandat

L'article 25 de la Loi sur les langues officielles de 1969 définit comme suit le mandat du Commissaire:

> Il incombe au Commissaire de prendre, dans les limites de ses pouvoirs, toutes les mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. À cette fin, il procédera à des instructions, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes reçues par lui, et fera les rapports et recommandations prévus en l'occurrence par la présente loi.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

4. Description du Programme

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes :

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes qui estiment que leurs droits en la matière n'ont pas été respectés par un organisme fédéral;

- en second lieu, à titre de vérificateur linguistique, il évalue les progrès des organismes fédéraux en matière de réforme linguistique, et formule des recommandations pour s'assurer que tous les organismes fédéraux appliquent bien la Loi; et

- en troisième lieu, il est un promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par les législateurs: il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques; et il encourage les autorités compétentes dans la Capitale nationale comme à travers tout le Canada, ainsi que les citoyens canadiens à adopter une attitude plus ouverte envers l'autre langue officielle et la communauté qui la parle. Il effectue à ce titre de nombreux déplacements.

Il est soutenu par cinq directions à savoir celles: des Politiques, des Plaintes et Vérifications, des Opérations régionales comportant six bureaux régionaux et certains agents de liaison, des Communications, et de la Gestion des ressources.

Politiques : La Direction des politiques est chargée de la planification stratégique et de l'élaboration de la politique globale du Commissariat. Elle formule également des projets de politique sur des questions qui touchent plus d'un secteur d'activités du Commissariat. La Direction alimente le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses et les renseigne sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires et de l'actualité politique et sociale.

Plaintes et Vérifications : En vertu de son rôle d'ombudsman, le Commissaire reçoit chaque année un nombre variable de plaintes émanant de personnes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés par les institutions fédérales. Il faut instruire ces plaintes et, s'il y a lieu, recommander les correctifs appropriés aux institutions fautives et surveiller leur mise en application.

En vertu de son rôle de vérificateur, le Commissaire procède à des vérifications linguistiques des ministères afin de s'assurer qu'ils respectent la lettre et l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

La Direction suit, de façon générale, les activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales et prépare les chapitres du rapport annuel sur les plaintes, la langue de service, la participation et la langue de travail dans les institutions fédérales.

Opérations régionales : La direction des Opérations régionales est l'instrument de liaison et de coordination des activités du Commissariat sur le terrain, avec les groupes minoritaires, le grand public, les fonctionnaires fédéraux et les représentants du secteur privé et à l'occasion les gouvernements provinciaux. Cette Direction maintient d'étroites relations avec les organismes nationaux et provinciaux des communautés minoritaires de langues officielles. Elle participe à des vérifications et à des études, et elle instruit sur place toutes les plaintes relatives à l'administration régionale et y donne suite. En plus de son équipe à Ottawa, cette direction comprend les bureaux régionaux suivants : celui de l'Atlantique, du Québec, de l'Ontario, du Manitoba et de la Saskatchewan, et enfin, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Nord. À ce réseau, s'est ajoutée l'ouverture d'un sixième bureau régional à Toronto et la nomination d'agents de liaison qui travaillent de chez eux à Vancouver, au nord de la Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse, à Québec, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Nouve.

Communications : La Direction des communications joue un rôle centrale puisqu'elle aide le Commissaire à renseigner les Canadiens sur la Loi sur les langues officielles, sur les droits qu'elle leur confère, sur le rôle du Commissaire et, de façon plus générale, sur les langues officielles au Canada. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire et les autres directions du Commissariat.

La Direction des communications coordonne la production du Rapport annuel, publie la revue Langue et Société, prépare et entreprend des activités dans le domaine des relations avec les médias, élabore et distribue divers imprimés et documents audio-visuels sur les langues officielles. Dans le cadre de ces activités, elle répond aux demandes de renseignements, fait la recherche et des évaluations, tient une liste de distribution informatisée, participe à des expositions et s'occupe d'une bibliothèque référence.

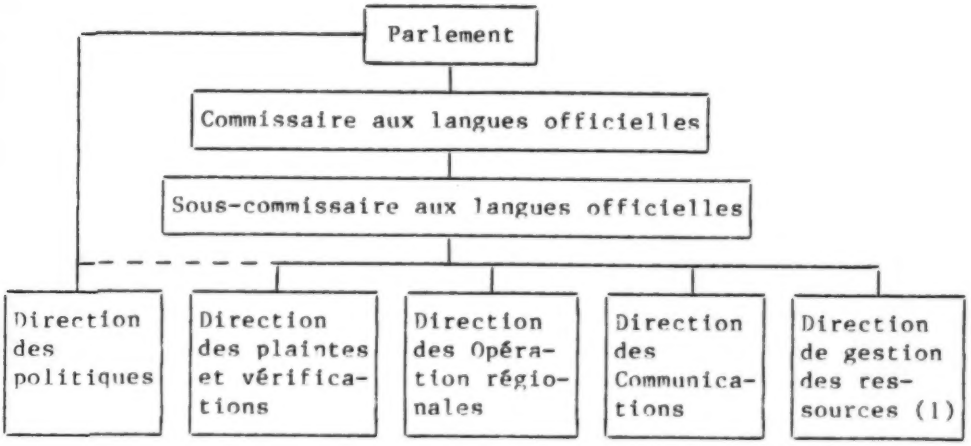
Gestion des ressources : Sous cette rubrique sont regroupés les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire ainsi que la Direction de la gestion des ressources chargée de la gestion des ressources humaines, de la formation et du perfectionnement, de la division des services financiers, des services administratifs et de la gestion des documents.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure des activités : Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité, laquelle s'identifie au Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions principales. Celles-ci sont présentées au tableau 3 avec les ressources qui leur seront affectées.

Organisation : Le Commissariat est composé de cinq directions comme on l'indique au tableau 3. Son siège est à Ottawa. Le Commissariat gère aussi six bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Sudbury, Toronto, Winnipeg et Edmonton.

Tableau 3: Ressources pour 1988-1989 par fonction principale et unité responsable



						TOTAL
($000)	1 059	3 101	2 165	2 762	2 201	11 288
A/P	13	53	32	22	40	160

(1) Englobe les dépenses des Bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Au Commissariat, le processus de planification tient compte à la fois des responsabilités imposées à l'organisme par la Loi et de l'évolution générale de tous les programmes concernant les langues officielles au Canada.

En vertu de la Loi sur les langues officielles de 1969, le Commissariat doit être en mesure d'étudier toutes les plaintes recevables qui sont portées contre des institutions fédérales et d'y donner suite. De plus, un cycle de sept ans de vérifications linguistiques pertinentes de toutes les institutions fédérales fait partie intégrante du processus d'examen rigoureux de l'administration fédérale, qui met l'accent sur les institutions qui connaissent d'importants problèmes. Ces vérifications renferment des

recommandations qui sont suivies de mesures de rappel destinées à en assurer la mise en oeuvre. De plus, il arrive souvent que les instructions de plaintes doivent faire l'objet de suivis. Le Commissaire n'est manifestement pas en mesure de contrôler le nombre de plaintes que le Commissariat est appelé à instruire, ni l'importance ou la portée de ces instructions. Par conséquent, le rendement des institutions fédérales et les réactions du public influent grandement sur le travail du Commissariat.

Un projet de loi en vue de modifier la Loi sur les langues officielles a été déposé en 1987. La promulgation de la nouvelle Loi sur les langues officielles permettra pour la première fois au Commissaire d'obtenir une ordonnance de la cour lorsqu'une institution fédérale ne s'est pas acquittée de ses obligations en matière de langue de service ou de langue de travail. Par ailleurs, un plaignant qui n'est pas satisfait des résultats obtenus par le Commissaire peut exercer directement un recours auprès de la Cour fédéral si les démarches du Commissariat n'ont pas abouti. Par conséquent, la Division des plaintes et des vérifications devra respecter les nouvelles dispositions procédurales et les nouveaux délais imposés par la Loi. De plus, la publicité dont fera l'objet la nouvelle Loi, et les attentes créées par le recours judiciaire, risquent d'entraîner une augmentation du nombre de plaintes.

Le Comité mixte permanent des langues officielles permet de sensibiliser le Parlement et le public aux importantes questions linguistiques et de présenter des propositions au Gouvernement. Il représente pour le Commissaire une tribune d'information, de réflexion et de discussion publique et privée, un intermédiaire influent auprès du Parlement.

Bien que nous nous soyons efforcés d'analyser l'impact pour le Commissariat du projet de loi C-72, s'il devenait loi, il ne nous a pas été possible à ce stade de préciser ou de chiffrer ses incidences sur les divers secteurs de notre activité. Il est toutefois clair que les nouveaux recours judiciaires qui seront accordés influeront grandement sur notre travail tant dans le domaine des plaintes que dans tout le domaine juridique. On ne pourra évaluer en profondeur les répercussions de la nouvelle Loi sur les ressources du Commissariat, qu'une fois que le Parlement aura approuvé le projet de loi en dernière lecture.

2. Initiatives

En 1988-1989, le Commissariat aux langues officielles, après certains remaniements au sein de la haute direction et une redistribution de ses effectifs en fonction des priorités retenues l'année dernière, poursuivra la mise en oeuvre de ses nouveaux plans d'action, dans chaque secteur. En outre, les initiatives suivantes seront entreprises en 1988-1989:

- à la suite de l'analyse de l'étape conceptuelle des études sur les deux communautés minoritaires de langue officielle (Welland et Sherbrooke), le Commissariat a commandé un examen plus détaillé de l'existence et de l'utilisation d'appuis institutionnels et de leur influence sur les choix sociolinguistiques dans les deux communautés en question;

- le Commissariat fera une étude sur le bilinguisme dans la région de la Capitale nationale, qui comportera une analyse des attitudes linguistiques des habitants des deux rives de la rivière Outaouais;

- le Commissariat suivra de près les 22 institutions fédérales qui, au cours de leur comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, ont révélé l'existence de lacunes graves dans leurs programmes des langues officielles;

- après avoir terminé la phase I de l'étude sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick, le Commissariat procèdera en 1988 à la phase II dans la région de la Capitale nationale. Il s'agira d'analyser dans une vingtaine d'institutions quels sont les obstacles systémiques et les attitudes qui se rattachent à la faible utilisation du français comme langue de travail;

- le Commissariat analysera l'efficacité du programme régional d'agents de liaison destiné à promouvoir la Loi sur les langues officielles dans les régions du Canada où le nombre d'agents régionaux est insuffisant;

- au cours de 1988-89, on élaborera et distribuera toute une gamme de documents remaniés et nouveaux, destinés à renseigner les Canadiens à propos de la nouvelle Loi sur les langues officielles, particulièrement les fonctinnaires et les membres des minorités de langue officielle.

- Langue et Société continuera à jouer un rôle clé pour ce qui est de communiquer avec les minorités de langue officielle, les fonctionnaires, les enseignants, le secteur privé et les chefs de file. Les innovations de style et de contenu introduites en 1987-1988 se poursuivront et le tirage de la revue augmentera;

- on préparera un nouveau "produit" à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans pour remplacer la trousse Oh! Canada 2;

- le Commmissariat examinera son processus de traitement des plaintes en fonction des exigences et des délais prévus dans la nouvelle Loi sur les langues officielles, particulièrement en ce qui concerne le recours à la Cour fédérale, par ex.

s'assurer que le traitement des plaintes est conforme aux dispositions de la nouvelle Loi, rationaliser le traitement des plaintes, préparer les causes qui seront portées devant les tribunaux, é;aboraer un manuel de traitement des plaintes; et

- Le Commissariat s'adaptera aux nouvelles exigences législatives ou juridiques.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Le Commissariat désire résumer les initiatives qui ont apparu dans le documents précédents :

- En 1987-1988, la revue Langue et Société est devenue l'un des principaux instruments grâce auxquels le Commissaire communique avec les chefs de file sur des questions linguistiques. La revue a adopté un style plus journalistique et met fortement l'accent sur les questions linguistiques de l'heure.

- L'Agenda, un journal-calendrier bourré de renseignements sur les langues officielles, a été réalisé et distribué aux jeunes de 12 à 14 ans; 150 000 exemplaires ont été distribués dans l'ensemble du Canada par l'intermédiaire de groupements et d'associations de jeunes.

- Le vidéo "Fiction accomplie", réalisé en 1986, a été distribué par l'intermédiaire des réseaux de télévision. On estime qu'il a été visionné par plus de 1 600 000 personnes. Il faisait également partie de la trousse "Soyez à l'écoute" qui a été empruntée par 409 écoles secondaires, établissements d'enseignement postsecondaire et groupes communautaires dans l'ensemble du pays et a été présenté à environ 12 000 personnes. (* Ces chiffres sont tirés du rapport d'août 1987).

- Toutes les initiatives prévues à la Partie III du budget de 1987-1988 ont été exécutées à l'exception d'un colloque sur les langues officielles dans le secteur privé, dont on a considéré la tenue prématurée.

- On a procédé à l'évaluation d'une série de publications importantes, dont le Rapport annuel, Langue et Société et l'Agenda.

- La présence régionale du Commissariat, initiative qui avait été lancée en 1976, s'est nettement accrue en 1987-1988. Un nouveau bureau régional comptant un effectif de trois employés a ouvert ses portes à Toronto. Par ailleurs, notre programme

de création de postes d'agents de liaison à temps partiel qui travaillent à partir de chez eux dans les collectivités où nous n'avions aucun bureau régional vient de débuter en Colombie-Britannique, en Saskatchewan, à Québec, en Nouvelle-Écosse, à l'Ile-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.

E. Efficacité du Programme

Comme l'exige la Loi sur les langues officielles, le Commissaire soumet chaque année au Parlement un rapport annuel détaillant les mesures prises pour faire reconnaître et respecter le statut de chacune des langues officielles dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du Gouvernement du Canada, et recommandant les améliorations à apporter au sein des institutions fédérales. Le Commissariat poursuit cet objectif par l'instruction des plaintes, la vérification des organismes fédéraux, et en encourageant les autorités compétentes (Ottawa, provinces, public et groupes). Les données sur l'instruction des plaintes et les vérifications sont fournies à la page 22. Nous avons tout lieu de croire, en fonction d'une analyse approfondie, que le Commissariat est efficace et que son efficacité s'améliore sur le plan technique et en tant qu'agent de la réforme. On admet en général son influence sur le Parlement, le Gouvernement et certains secteurs de la société. Pour ce qui est d'assurer l'égalité des deux langues officielles dans les institutions fédérales, bien que l'on ait réalisé certain progrès, il reste encore beaucoup à faire:

Généralités : En septembre 1987, on a constaté des signes de relance dans certaines institutions.

Service au public : Dans l'ensemble, rien n'indique que le service au public dans les deux langues officielles ait connu une nette amélioration. En fait, le nombre de plaintes à propos de la langue de service a considérablement augmenté. Le Rapport annuel énumère certains ministères et organismes qui doivent prendre de toute urgence des mesures pour assurer un service fiable, qui donne satisfaction. Le nombre de plaintes à propos des lacunes des services fédéraux a augmenté de 73 % entre 1985 et 1986. Cette augmentation du nombre de plaintes ne signifie pas forcément une détérioration des servivces mais peut indiquer une hausse de la demande de services dans la langue officielle de la minorité.

Participation équitable : Il existe de graves déséquilibres dans un certain nombre de catégories d'emploi au sein de nombreuses institutions fédérales et dans certaines régions du pays. La catégorie de la direction et la catégorie scientifique et technique ne comptent pas suffisamment de Francophones (les Francophones représentent 22,4 % des employés de cette catégorie) et les Anglophones sont gravement sous-représentés dans la fonction publique fédérale au Québec. En 1986, seulement 1,6 % des nominations de l'extérieur de la fonction publique aux catégories administratives ont été attribuées à des Anglophones.

Langue de travail : Bien qu'au cours des années, nous ayons constaté une augmentation soutenue du nombre de postes bilingues ainsi qu'un relèvement général des exigences linguistiques, en général, il faudra beaucoup plus d'encouragement si on veut que le français devienne une véritable langue de travail dans les régions bilingues dans de nombreux ministères et organismes. À cet égard, l'inaptitude à superviser en français constitue un obstacle important.

Le rapport annuel de 1986 renferme plus de précisions à ce sujet.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Direction des politiques: L'effectif de la Direction est maintenant de 13 années-personnes. Le conseiller (projets spéciaux) travaille en étroite collaboration avec les membres de cette direction à des projets que lui confie le Commissaire. Les dépenses de cette direction représentent 9 % des dépenses du Programme.

La Direction analyse les propositions de modification de la Loi sur les langues officielles et des rapports et études gouvernementaux ayant trait aux langues officielles. Les analystes examinent en outre une documentation abondante concernant des questions linguistiques sectorielles (éducation, services sociaux, radiodiffusion, secteur privé). La Direction répond à de la correspondance touchant les questions susmentionnées. Elle rédige les discours du Commissaire et du Sous-commissaire et prépare les parties du rapport annuel portant sur la politique d'ensemble du gouvernement fédéral et les secteurs spécialisés. La Direction assure la liaison avec le Comité permanent des langues officielles. En outre elle initie et gère des recherches dans les domaines qui sont de son ressort (sondages démolinguistiques, aménagement linguistique, etc.). La Direction organise des colloques lorsque le Commissaire estime qu'un sujet en particulier s'y prête.

En plus de ses activités de contrôle et de consultation, elle entreprendra les tâches suivantes au cours de 1988-1989 :

- Préparer les aperçus stratégiques des divers aspects de la question linguistique y compris l'application de la nouvelle Loi sur les langues officielles, afin de déterminer les mesures que devraient prendre le Commissaire et le Commissariat pour assurer l'entière observance de la Loi;

- contrôler de façon permanente toutes les principales sources d'information sur la question linguistique, qu'il s'agisse de rapports gouvernementaux, d'études démographiques et linguistiques, de sondages d'opinion, de projets de loi ou d'amendements, de décisions des tribunaux, de faits nouveaux dans le domaine de la radiodiffusion dans la langue de la minorité, de l'enseignement des langues minoritaires, de la

langue seconde et des langues ancestrales et des études canadiennes;

- effectuer des études sur les besoins et les attentes des communautés minoritaires et du secteur privé et proposer au Parlement des mécanismes destinés à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires anglophones et francophones et à appuyer leur développement ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne;

- poursuivre deux études de cas sur des communautés minoritaires, l'une sur une communauté d'expression anglaise au Québec, l'autre sur une communauté d'expression française ailleurs au Canada. L'objet général de chaque étude consiste à recueillir des données qui permettront d'obtenir un instantané socio-linguistique et d'évaluer la dynamique linguistique de la communauté par rapport aux institutions qui l'entourent;

- contribuer à l'analyse des règlements et des initiatives qui se rattachent à la langue de service, à la langue de travail et à la pleine participation dans l'administration fédérale, et présenter des propositions quant au réaménagement des efforts fédéraux dans ce domaine;

- examiner et évaluer le statut du français comme langue de service au gouvernement fédéral;

- examiner et analyser les objectifs complémentaires du multi-culturalisme et du bilinguisme, en fonction de la nouvelle loi proposée;

- réaliser les recherches spéciales qui s'imposent pour fournir au Comité mixte permanent des langues officielles la documentation dont il a besoin sur la Loi, les réalisations du gouvernement fédéral et divers aspects du programme;

- analyser l'évolution et la situation linguistique au pays;

- préparer des discours, allocutions et autres textes dont ceux du Commissaire et du Sous-commissaire;

- rédiger les parties du rapport annuel portant sur les questions linguistiques d'intérêts national et sectoriels.

Plaintes et Vérifications : Le but de cette fonction est de faire respecter l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles en instruisant toutes plaintes relatives aux droits linguistiques et en réalisant des vérifications et des suivis dans les institutions fédérales.

La Direction doit instruire minutieusement toutes les plaintes et surveiller la suite donnée aux recommandations formulées par le Commissaire à l'intention des institutions fédérales. Par ailleurs, la version révisée de la Loi sur les langues officielles prévoit la possibilité de former un recours auprès de la Cour fédérale, selon la plainte, lorsqu'une institution fédérale ne s'est pas acquittée de ses obligations en matière de service au public et de langue de travail des fonctionnaires. Le Commissaire est un membre actif de la Conférence nationale des ombudsmans provinciaux et fédéraux.

La vérification est une autre importante fonction de la Direction des plaintes et des vérifications. Elle permet de déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligatons en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le suivi systématique porte essentiellement sur la mise en oeuvre des recommandations formulées lors d'une vérification précédente. Il a généralement lieu un an et demi ou deux après la vérification et il cherche à mesurer l'impact des rectificatifs mis en place. Le suivi n'examine que les lacunes déjà identifiées et les problèmes découverts par la suite et requiert moins de ressources humaines que la vérification elle-même.

Le Commissaire peut présenter un rapport spécial au Gouverneur en conseil en cas d'infractions permanentes importantes à la Loi sur les langues officielles lorsque l'institution en question n'a pas pris les mesures correctives qui s'imposent dans un délai raisonnable.

Cette Direction compte 53 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 27 % des dépenses du Programme et elle absorbe le tiers des ressources en personnel.

Étant donné la difficulté de mesurer objectivement l'impact de ces travaux sur la réforme linguistique, les deux indicateurs d'ordre administratif suivants sont utilisés.

- Le premier s'exprime par le nombre de plaintes enquêtées par rapport aux ressources affectées à l'instruction et au règlement de ces plaintes. Le second s'établit à partir du nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés. Ce chiffre est fonction de l'ampleur des vérifications et des études à effectuer.

- Le nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés au cours d'une année est fonction des deux indicateurs en cause et des ressources humaines disponibles. (Voir les tableaux 4 et 5.)

Tableau 4: Nombre de plaintes reçues et réglées, et des ressources affectées à ces fonctions

	Communications reçues	Demandes de renseignements	Hors de notre compétence	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en train d'être instruites	A/P
1988 prévu	3 830	300	480	2 850	200	20
1987 prévu	3 480	260	430	2 570	220	17
1986 réel	3 847 *	307	350	3 005	185	15
1985 réel	1 210	130	55	658	367	20
1984 réel	1 556	135	137	842	442	20

* Cette brusque hausse du nombre de plaintes est attribuable en grande partie au très grand nombre de plaintes que nous avons reçues exceptionnellement (1 784) mettant en cause le SCRS. Avant 1986, on regroupait ce genre de plaintes pour n'en former qu'une, ce qui explique l'écart important entre 1985 et 1986.

Tableau 5: Nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés et des ressources affectées à ces fonctions

	Vérifications etc.	A/P
1988	36	33
1987	39	36
1986	40	35
1985	34	37
1984	33	37

Une fois que la nouvelle Loi sur les langues officielles aura été promulguée, il faudra consacrer des ressources supplémentaires aux plaintes. On prévoit d'ailleurs une augmentation du nombre de plaintes.

On est en train de prendre des mesures pour améliorer le programme les plaintes et des vérifications, à la lumière d'une évaluation détaillée dont il a fait l'objet et qui a été terminée en juillet 1987.

En 1987, nous avons distribué aux plaignants une brochure intitulée "Votre aide nous est précieuse", qui explique le processus de traitement des plaintes. D'autres documents d'information à l'intention de nos plaignants sont prévus pour 1988-1989.

Opérations régionales : Le Commissaire créait en 1985-1986 la Direction des opérations régionales (DOR), se composant des employés de l'administration centrale et des bureaux régionaux. Celle-ci constitue à Ottawa le point central de liaison entre le bureau-chef et les bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Sudbury, Toronto, Winnipeg, et Edmonton) et le centre de coordination en ce qui a trait à toutes les activités régionales du Commissariat. Cette direction comprend en tout 32 postes et utilise 19 % du budget global des opérations du Commissariat.

Les objectifs du plan de travail pour 1988-89 sont les suivants :

- analyser les retombées réelles de la nouvelle Loi sur les langues officielles et en informer la Centrale;

- promouvoir la réforme linguistique par la mise sur pied en région de réunions de travail avec des gestionnaires et par le maintien de relations suivies avec les représentants d'associations minoritaires et majoritaires ainsi qu'avec les décideurs aux niveaux provincial, municipal et du secteur privé;

- augmenter la visiblilité du Commissariat et informaer plus concrètement nos publics cibles en participant à environ 200 assemblées annuelles, congrès, colloques, expositions;

- accroître l'efficacité de la fonction ombudsman en traitant en région les plaintes touchant les institutions fédérales décentralisées;

- participer aux vérifications linguistiques et effectuer une centaine de suivis sur les recommandations;

- tenir environ 600 séances d'information visant le public minoritaire, les fonctionnaires ou le grand public, en s'adressant aux diverses associations, à des organismes de service et à des représentants des médias ou à des étudiants, façon à obtenir leur adhésion et leur participation active à la réforme linguistique;

- répondre à plus de 2 500 demandes de renseignements et de matériel d'information; et

- mettre en oeuvre la composante régionale de la stratégie sectorielle de communication du Commissariat.

Communications : La Direction des communications a pour but de favoriser la reconnaissance des deux langues officielles en fournissant des renseignements sur les dispositions et l'esprit de la Loi sur les langues officielles de même que sur le rôle du Commissaire, chargé d'en surveiller l'application. À long terme, l'ensemble des activités des Communications doit contribuer à faire du public canadien un public mieux informé sur les langues officielles et plus ouvert envers l'autre langue officielle et la collectivité qui la parle. Cette Direction compte 22 années-personnes et son budget représente 24 % des dépenses du Programme.

Les activités de communications de la Direction se rangent dans deux grandes catégories. La première consiste à adopter divers méthodes et moyens de renseigner les Canadiens sur les principales questions linguistiques. La Direction publie et distribue le Rapport annuel du Commissaire destiné au Parlement et le sommaire du Rapport annuel. Ce rapport, et son sommaire, servent à passer en revue, pour un vaste auditoire, les événements qui se produisent chaque année dans le domaine linguistique. Une évaluation du rapport, faite en 1987-1988 par des spécialistes de l'extérieur, indique que ceux qui le reçoivent le lisent et l'apprécient. Les relations avec les médias permettent d'attirer l'attention du public sur le rapport.

L'une des principales fonctions de la Direction des communications est d'aider le Commissaire dans le domaine des relations avec les médias. Le dépôt du Rapport annuel, la conférence de presse donnée par le Commissaire après le dépôt et les interviews que le Commissaire a accordés à la presse à ce sujet ont résulté en 404 articles de presse en avril 1987. Au cours des quatre premiers mois de l'exercice financier 1987-1988, le Commissaire a tenu seize réunions officielles ou informelles avec la presse, dans le cadre d'événements importants, tels que la présentation des trois rapports spéciaux au Gouverneur en conseil et les audiences du Comité mixte permanent de la politique et des programmes des langues officielles. De plus, au cours de la même période, le Commissaire a été interviewé par certains journalistes ou a répondu à leurs questions, à Ottawa ou dans les régions, à 68 occasions, et ses collaborateurs ont eu des contacts semblables avec la presse à 37 occasions. De telles activités permettent d'attirer l'attention des décideurs et du grand public sur les questions linguistiques. On prévoit d'ailleurs un accroissement des relations avec les médias au cours de 1988-1989.

La revue Langue et Société, dans sa neuvième année de publication, a fait peau neuve, comme en témoigne son vingtième numéro publié en août 1987. Ce numéro et les suivants mettent nettement l'accent sur les questions linguistiques de l'heure et servent ainsi de tribune sur les principaux thèmes abordés dans le Rapport annuel. Par ailleurs, on a

adopté un style plus journalistique qui rend la publication plus vivante. Langue et Société est devenue l'un des principaux instruments utilisés par le Commissaire pour atteindre les chefs de file, les renseigner sur les langues officielles et favoriser le dialogue. Les numéros qui seront publiés au cours de 1988-1989 continueront à traduire cette nouvelle orientation. Le tirage de Langue et Société a augmenté en 1987-1988, et devrait augmenter davantage en 1988-1989. En 1987, on a commencé à procéder à une évaluation destinée à déterminer les réactions des lecteurs à la nouvelle série Langue et Société. Les résultats de cette évaluation permanente permettront d'améliorer la publication.

La deuxième catégorie d'activité de communications consiste en la préparation de documents d'information axés sur des publics cibles se composant de jeunes, de fonctionnaires, de minorités de langue officielle, de plaignants, du secteur privé et du grand public. L'objet de ces initiatives est de communiquer des messages clés qui découlent de la Loi sur les langues officielles et de l'engagement général du Canada envers la dualité linguistique. Dans le cadre du programme "Jeunesse", la Direction a réalisé au cours de 1987-1988 un Agenda, un journal-calendrier destiné aux jeunes de 12 à 14 ans. L'Agenda, distribué à l'automne de 1987, est une véritable mine de renseignements sur les langues officielles. On est en train d'en déterminer l'efficacité au moyen d'une évaluation qui porte sur les six premiers mois de sa distribution. Selon les résultats de cette recherche, on déterminera s'il y a lieu de produire l'Agenda à nouveau à l'automne 1988. On a procédé à l'évaluation de l'auditoire cible auprès de plusieurs publics, notamment les enfants de moins de huit ans et les jeunes de 15 à 17 ans. On a par ailleurs commencé l'évaluation du milieu dans lequel évoluent les minorités de langue officielle. La Direction a également élaboré des documents à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans et d'enfants plus jeunes, au moyen de demandes de propositions. Les documents qui en résulteront pour ces deux groupes seront réalisés en 1988-1989. Enfin, la représentation du Comité consultatif du programme jeunesse a été élargie en 1987-1988 afin d'inclure d'autres provinces et territoires.

Le projet de Loi sur les langues officielles, déposé en juin 1987, a eu d'importantes répercussions sur d'autres programmmes. Un vidéo, intitulé "Vers l'égalité", est sur le point d'être terminé et sera parachevé une fois la nouvelle loi adoptée. Il a fallu mettre à jour certains renseignements de base pour décrire la nouvelle loi, notamment préparer de nouvelles brochures et affiches et des communiqués d'intérêt public. On a remanié certains programmes, surtout ceux s'adressant aux minorités de langue officielle et aux fonctionnaires, pour incorporer les nouvelles dispositions de la Loi. Ce remaniement nous a permis de constater qu'il fallait améliorer l'information destinée à orienter les fonctionnaires fédéraux en matière linguistique. On est en train d'envisager de faire une étude sur cette question en 1988-1989. Compte

d'État en vertu de la nouvelle loi, le Commissariat s'est entretenu avec les responsables de ces organismes afin de coordonner les prochaines initiatives de communications dans le domaine des langues officielles.

Gestion des ressources : Cette fonction a pour but de fournir les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme et comprend l'administration des bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles ainsi que les services communs énumérés ci-dessus. Outre les bureaux proprement dits du Commissaire et du Sous-commissaire, qui utilisent 8 années-personnes, la Direction des ressources humaines compte 32 années-personnes. Son budget représente 19 % du budget de fonctionnement global.

Cette Direction assure le recrutement rapide de personnes pour combler les postes vacants et s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et de favoriser l'embauche de personnes venant de groupes cibles. Dans tous ces domaines, le Commissariat rencontre ou dépasse les objectifs de la CFP. Cette Direction sera aussi chargée de former le personnel, d'assurer un environnement de travail propice au meilleur rendement, de voir à assurer un rendement efficace et maximal de ses employés. La Direction se charge d'administer le budget du Commissariat, d'assurer que les dépenses sont faites conformément aux directives du Conseil du Trésor et selon les recommandations du Bureau du Vérificateur général; elle verra à ce que les objectifs du Commissariat soient respectés, compte tenu des limites budgétaires, elle verra aussi à s'assurer que les employés bénéficient de façon constante des outils et du matériel favorisant le rendement maximal et au meilleur coût.

Un indicateur global de la performance de cette activité réside dans le pourcentage des dépenses qu'elle représente par rapport au coût global du Programme, puisque son objectif est d'offrir les meilleurs services possibles au moindre coût (voir le tableau 6).

Tableau 6: Comparaison entre les dépenses de la Gestion des ressources et celles du Programme

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1988-1989**	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986	Réel 1984-1985
Gestion des ressources	**2 197**	2 046	2 191	2 223	2 103
Total du Programme	**11 288**	10 644	10 092	9 512	9 367
Pourcentage	**19**	19	22	22	22

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7: Détail des besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1988-1989**	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Personnel			
Traitements et salaires	**7 076**	6 224	5 902
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1 097**	965	881
Biens et services			
Transports et communications	**795**	729	749
Information	**535**	491	504
Services professionnels et spéciaux	**1 338**	1 776	1 574
Location	**88**	83	70
Achat de services de réparation et d'entretien	**73**	97	123
Services publics, fournitures et approvisionnements	**161**	134	154
Acquisition de machines et d'équipement	**124**	144	134
Autres subventions et paiements	**1**	1	2
Total des dépenses	**11 288**	10 644	10 093

2. Besoins en personnel

Les dépenses en presonnel représentent 72 % des dépenses totales du Programme aperçu des besoins en personnel des Programmes est présenté au tableau 8.

Tableau 8: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes prévues			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1988-1989
	88-89	87-88	86-87		
Gestion	16	12	14	51 400 - 100 700	70 016
Scientifique et professionnelle	2	2	2	26 282 - 63 165	29 055
Administration et service extérieur	88	78	80	14 731 - 61 059	45 606
Soutien administratif	54	49	49	14 413 - 38 327	22 338

Nota: Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes prévues pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitements de chacun des groupes professionnels au 1 octobre 1987. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses crédits votés. Le tableau 9 présente d'autres éléments de coût dont il faut tenir compte pour établir le coût total estimatif du Programme.

Tableau 9 : Coût total du Programme pour 1988-1989

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Plus * autres coûts	Coût total estimatif du Programme	
			1988-1989	1987-1988
	11 288	1 206	12 494	11 709

* Les autres coûts de 1 206 000 $ comprennent:

	(en milliers de dollars)
• Locaux fournis sans frais par Travaux publics	1 026
• Émission des chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services	15
• Avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Sécretariat du Conseil du Trésor (1 032 $ par AP X 160 AP)	165

B. Autres renseignements

Liste des bureaux régionaux et des agents de liaison

Bureau régional de l'Atlantique

Place Héritage
95, rue Foundry
Suite 303
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7
Téléphone : (506) 857-7047

Agents de liaison de l'Atlantique

Terre-Neuve
Lily Fortin
Téléphone : (709) 739-9660

Île-du-Prince-Edouard
Aubrey Cormier
Téléphone : (902) 854-3002

Nouvelle-Écosse
Marie-Adèle Deveau
Téléphone : (902) 769-0987

Bureau régional du Québec

1179, rue Bleury
4e étage, suite 401
Montréal (Québec)
H3B 3H9
Téléphone : (514) 283-4996

Agent de liaison de Québec, de la Côte-Nord et de la péninsule de Gaspé

Rita Brownen-Matte
Téléphone : (418) 656-6582

Bureau régional de l'Ontario

102, rue Bloor ouest, 4e étage
Toronto (Ontario)
M5S 1M8
Téléphone : (416) 973-1903

Bureau de Sudbury
Edifice IBM
127, rue Cedar, pièce 601
Sudbury (Ontario)
P3E 1B1
Téléphone : (705) 675-0656

Bureau régional du Manitoba et de la Saskatchewan

Edifice Centre-Ville
2e étage, pièce 200
131, boulevard Provencher
St-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2
Téléphone : (204) 983-2111

Agent de liaison de la Saskatchewan et du Manitoba

Thérèse Gaudet
Téléphone : (306) 922-1533

Bureau régional de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon

Édifice Liberty
10506, avenue Jasper
11e étage, pièce 1100A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9
Téléphone : (403) 420-3111

Agent de liaison de la Colombie-Britannique

Chantal Rivest
Téléphone : (604) 929-1483